

El Primer Mayorista de
Soluciones de Latinoamérica

2018

Transformación de la Experiencia del Cliente



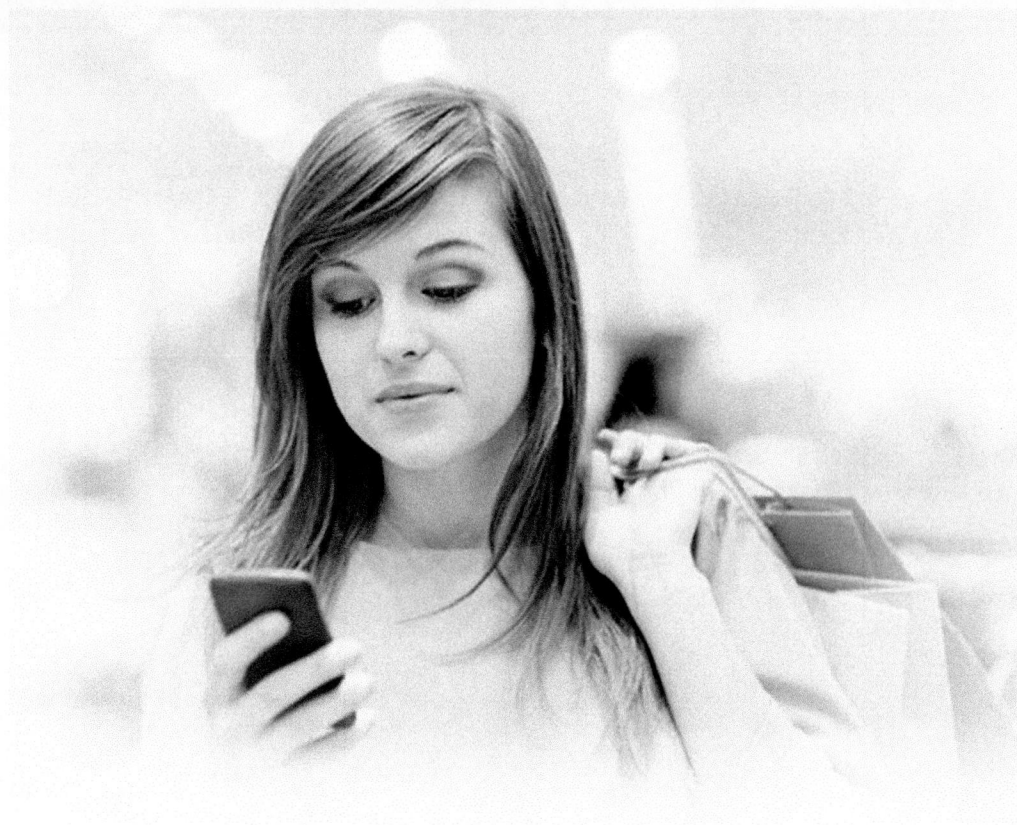
NEXSYS

Preparado por: Juan Vallejo- Account Manager Customer Experience

juan.vallejo@nexsysla.com

¿Qué es el CUSTOMER EXPERIENCE?

Es la suma de todas las experiencias que un cliente tiene con un proveedor de bienes o servicios, durante toda su relación con el proveedor. Desde, el descubrimiento, la atracción, la interacción, la compra, uso, incorporación y promoción

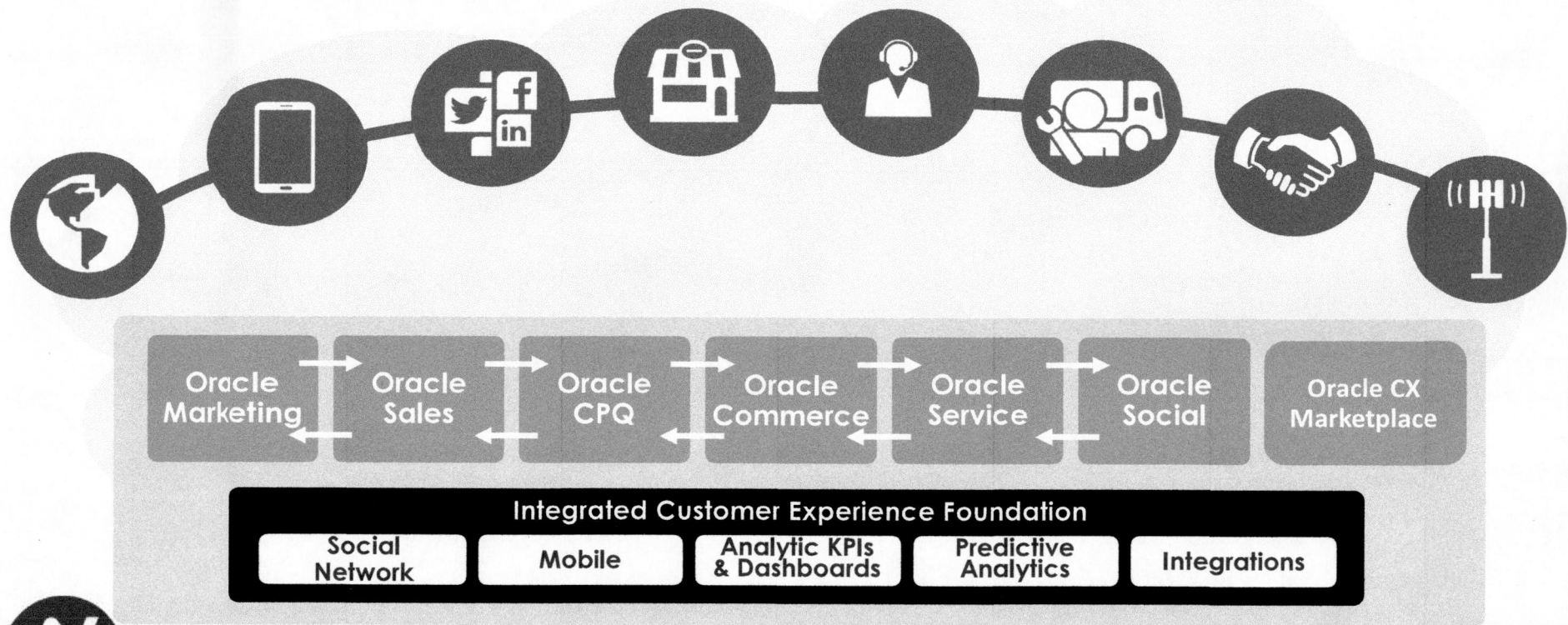


El Primer Mayorista de
Soluciones de Latinoamérica

2018
●●●●

Oracle CX

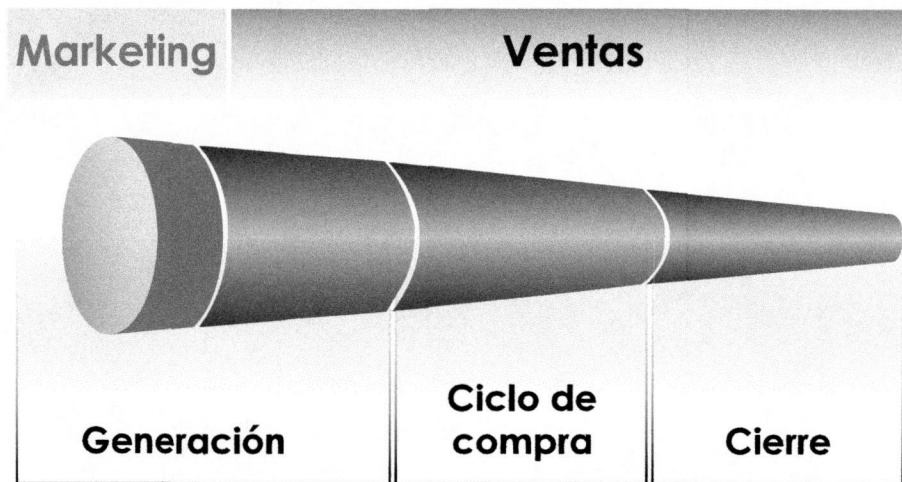
Plataforma Integral de Customer Experience



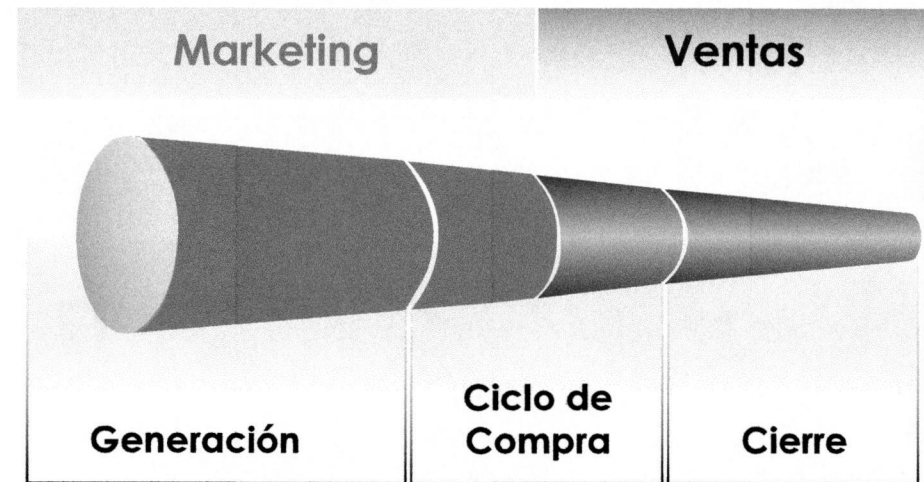
El Primer Mayorista de
Soluciones de Latinoamérica

2018
●●●●

Oracle Marketing Marketing Automation



- Dominado por Ventas
- Relaciones de un solo canal hacia el cliente



- Marketing como un jugador crítico
- Ventas manejadas por internet y análisis



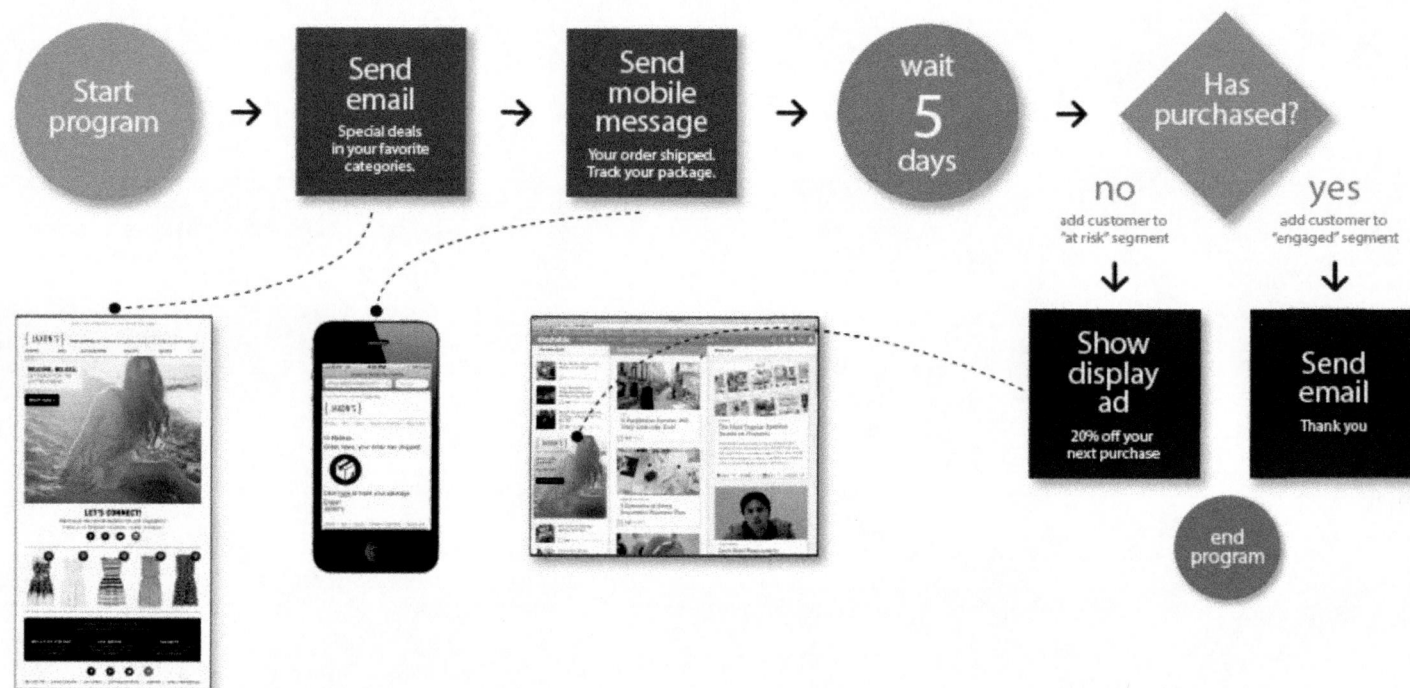
El Primer Mayorista de
Soluciones de Latinoamérica

2018
●●●●

Marketing Automation B2C

Crear,
experiencias
únicas de
acuerdo a la
conducta de
los clientes o
usuarios.

Campañas
multicanal: web,
email, mobile...



El Primer Mayorista de
Soluciones de Latinoamérica

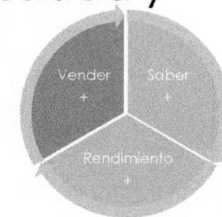
2018
●●●●

Oracle Sales Gestión de Ventas

Disponible vía Outlook, SmartPhone, Tablet o cualquier dispositivo con browser



- Encontrar lo que necesitas, en el momento que lo necesitas.
- IU simple y funcional para cualquier dispositivo.
- Aplicación nativa con la totalidad de funcionalidades para la automatización ventas.
- Customizado al rol, necesidad y situación del usuario.
- Fácil configuración

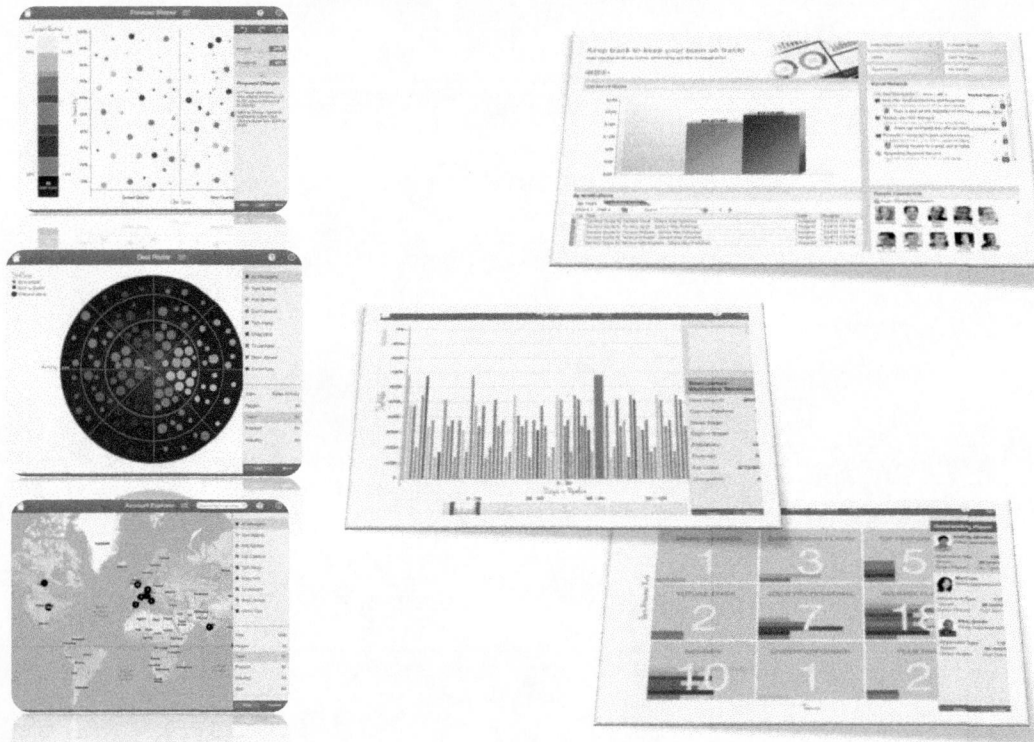
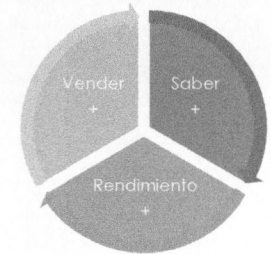


El Primer Mayorista de
Soluciones de Latinoamérica

2018
●●●●

Análisis

Reportes, Paneles Control y Analíticos embebidos en la solución



- Información del negocio con diversos paneles inteligentes:
 - Pipeline,Forecast,Objetivos
- Crear reportes y paneles de control a la medida.
- Facilidad para ver y entender una gran cantidad de información
- Información de los Contactos, clave, Calendario, Objetivos.

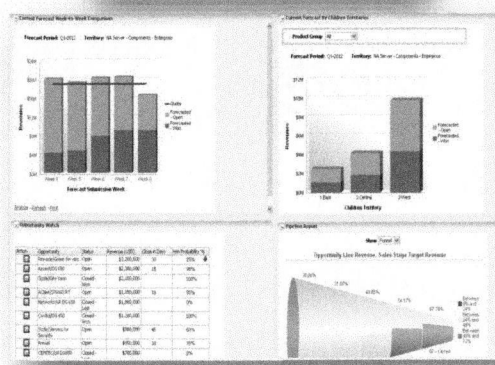
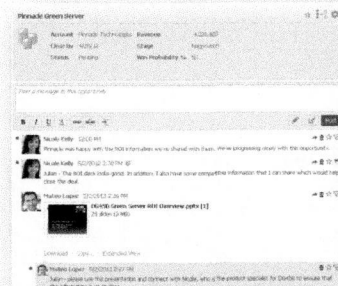
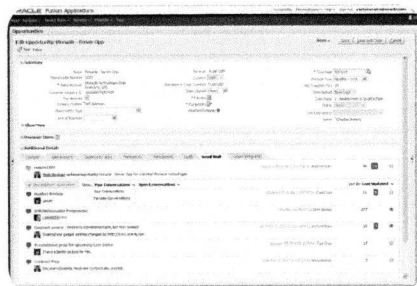


El Primer Mayorista de
Soluciones de Latinoamérica

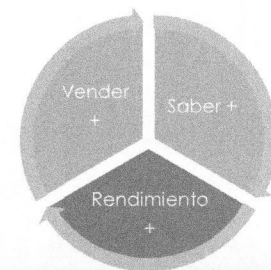
2018
●●●●

Seguimiento y Colaboración

Optimiza Desempeño Ventas



- Promueve el comportamiento deseado con los incentivos correctos.
- Monitorea y administra comportamiento comercial
- Nivelar conocimiento colectivo de tu equipo y redes sociales.
- Visibilidad y coaching de los directores.



El Primer Mayorista de
Soluciones de Latinoamérica

2018

Oracle CPQ



Oracle
CPQ



El Primer Mayorista de
Soluciones de Latinoamérica

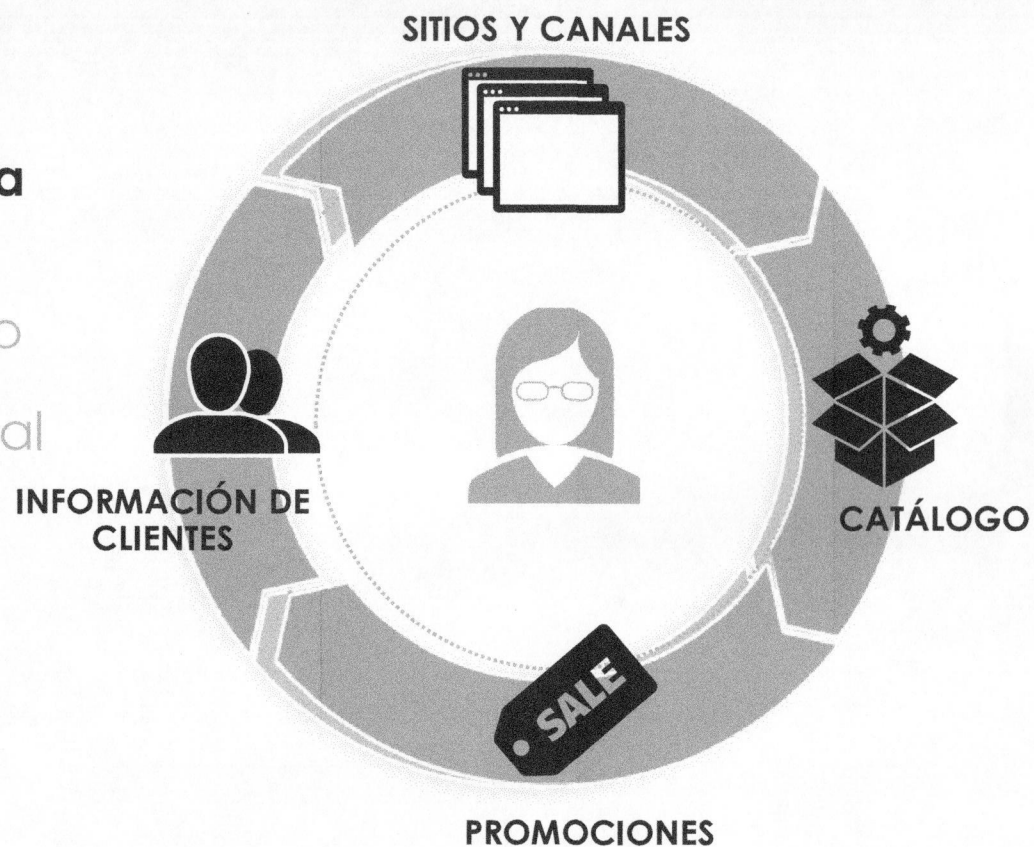
2018
●●●●



Oracle Commerce

Herramientas Orientadas a la Venta

- ✓ Multi-negocio /sitio/dispositivo
- ✓ Plataforma integral multicanal
- ✓ Estructura Escalable
- ✓ Flexibilidad y Autogestión
- ✓ Experiencia Integral

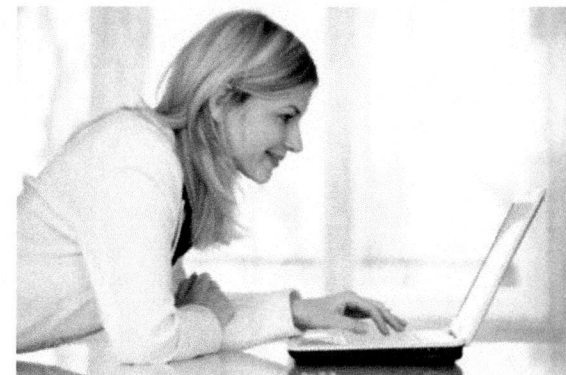
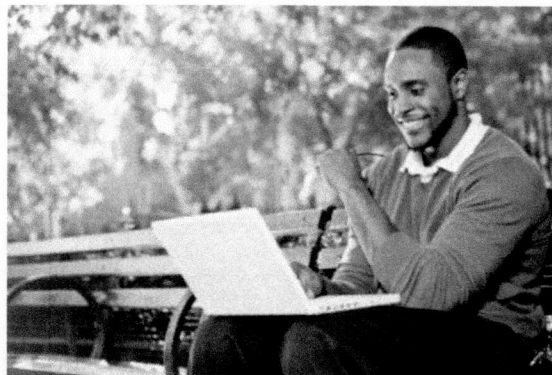
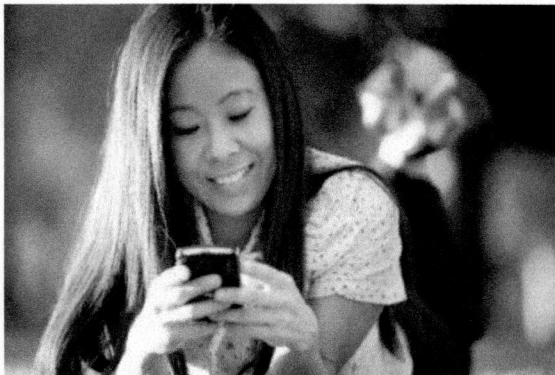


El Primer Mayorista de
Soluciones de Latinoamérica

2018
●●●●

Comercio electrónico de innovación

Escalabilidad, Performance & Personalización



- Comercio B2B
- Comercio B2C
- Comercio en dispositivos móviles
- Comercio en redes sociales

- Experiencias Personalizadas
- Automatización de las ventas
- Aumento de conversión & loyalty
- Flexibilidad en gestión del negocio y de contenido



El Primer Mayorista de
Soluciones de Latinoamérica

2018
●●●●

Oracle Service

Qué es RightNow y cómo puede ayudar?

Web

Web Experience



Página de auto atención
Guías asistidas (paso a paso)
Administrador de correos
• Dispositivos móviles
• Chat



ORACLE
RIGHTNOW CX
CLOUD SERVICE

Service Experience Platform



El Primer Mayorista de
Soluciones de Latinoamérica

2018
●●●●

Social Experience



Social

Monitoreo de las redes sociales, con acceso a la base de conocimiento

Comunidad de Soporte

Comunidad de Innovación

Autoservicio en Facebook



ORACLE®
RIGHTNOW CX
CLOUD SERVICE
Service Experience Platform



El Primer Mayorista de
Soluciones de Latinoamérica

2018
●●●●

Contact Center Experience



Contact Center

Gestión de Casos, Quejas, Reclamos

Manejo de SLA's, niveles de servicio

Vista 360 Cliente (Historial de interacciones)

Solución multicanal



ORACLE

**RIGHTNOW CX
CLOUD SERVICE**

Service Experience Platform



El Primer Mayorista de
Soluciones de Latinoamérica

2018
●●●●



Engage

Reportes y tableros

Editor de plantillas de correos masivos

Encuestas

Base de conocimiento

Reglas de acción ante eventos

Engage



ORACLE®
RIGHTNOW CX
CLOUD SERVICE

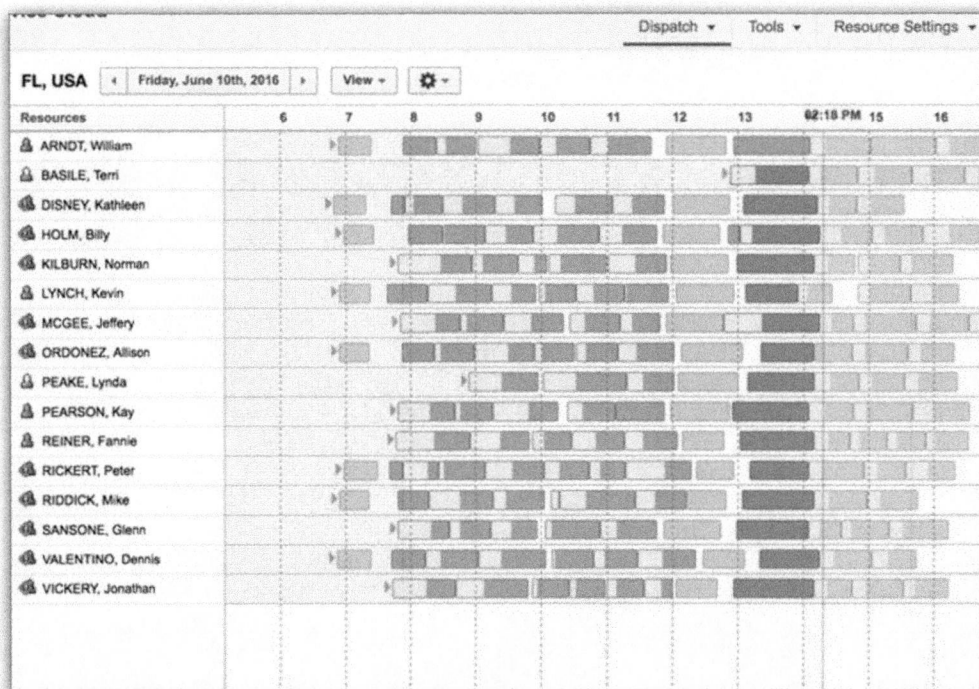
Service Experience Platform



El Primer Mayorista de
Soluciones de Latinoamérica

2018
●●●●

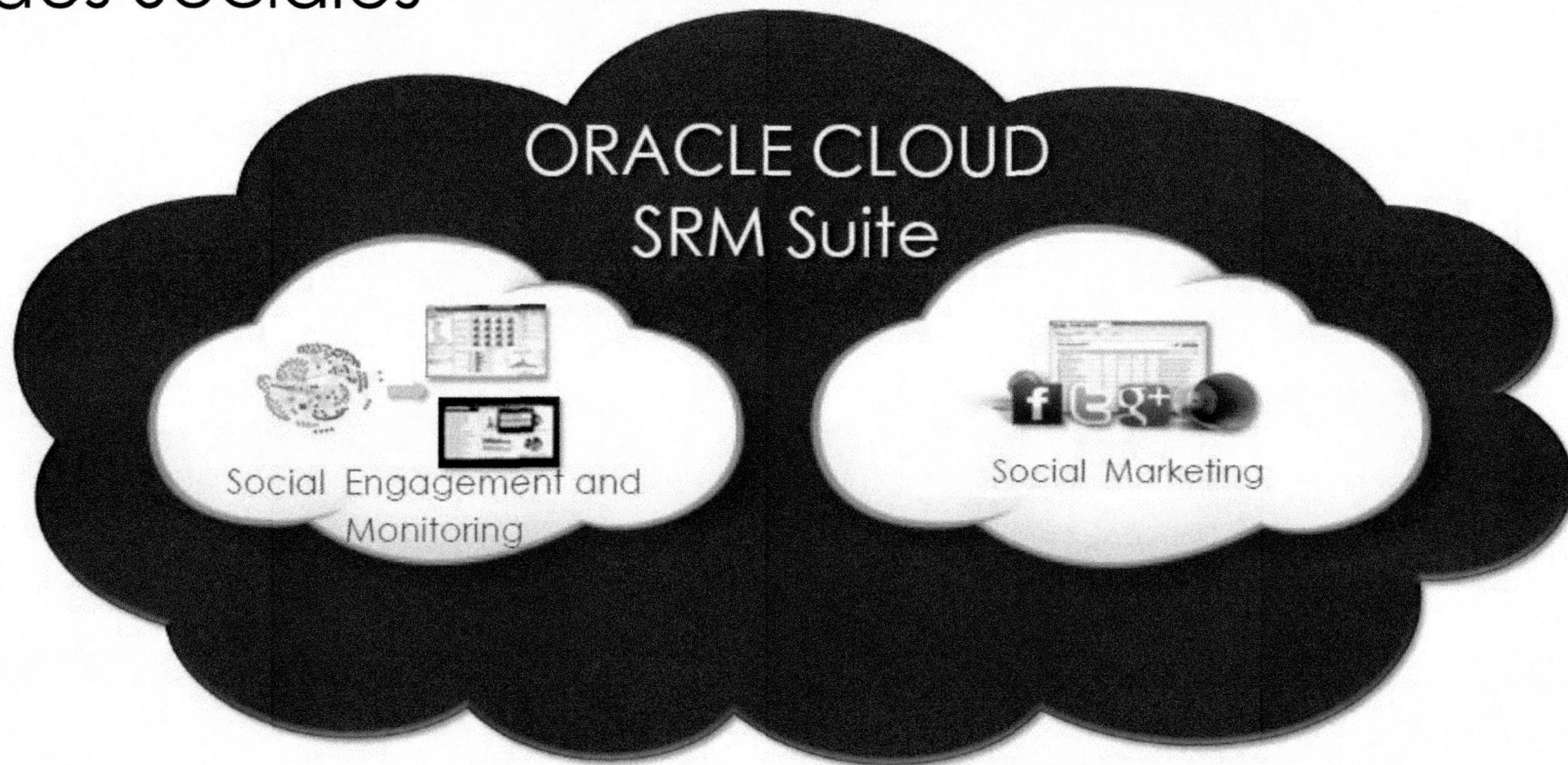
Field Service Management



- **Gestión de capacidad:** Uso eficaz y optimizado de los recursos.
- **Enrutamiento y programación:** Determine cual es el recurso con movilidad adecuado con las aptitudes y el equipo.
- **Gestión, tramitación y localización:** Seguimiento y validación en tiempo real de la ubicación del personal para mejorar la eficiencia.
- **Movilidad:** Facilite la información del trabajo y herramientas esenciales con un dispositivo móvil.
- **Colaboración en equipo:** De igual a igual adaptada al contexto para lograr una comunicación al instante, un trabajo más independiente y un uso compartido de los



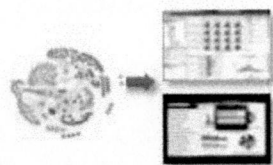
Oracle Social Redes Sociales



El Primer Mayorista de
Soluciones de Latinoamérica
Oracle Confidential - Internal

2018
18

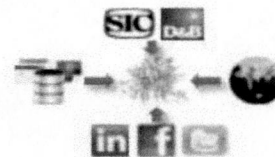
Oracle SRM: Una solución de Negocio Social Unificada



**Monitoreo e
Interacción
Social**



**Mercadeo
Social**



**Data
Social**



**Red
Social**

Suite de Productos Oracle SRM

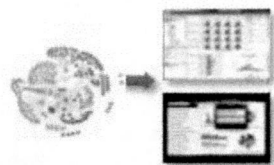
Completa, Integrada, Nivel Empresarial



El Primer Mayorista de
Soluciones de Latinoamérica

2018
●●●●

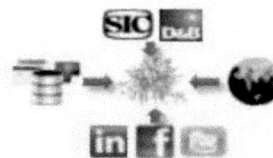
Oracle SRM: Una solución de Negocio Social Unificada



Monitoreo e
Interacción
Social



Mercadeo
Social



Data
Social



Red
Social

Suite de Productos Oracle SRM

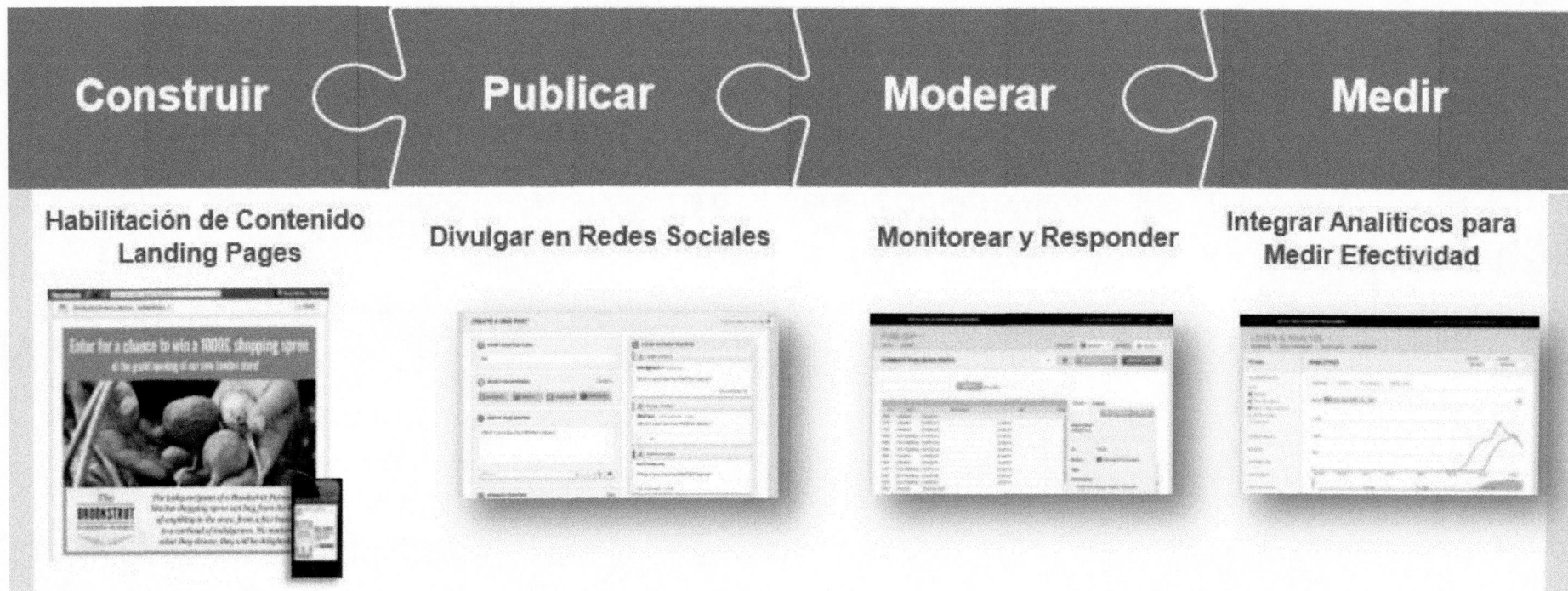
Completa, Integrada, Nivel Empresarial



El Primer Mayorista de
Soluciones de Latinoamérica

2018
●●●●

Construir y crecer presencia de marca en medios sociales



El Primer Mayorista de
Soluciones de Latinoamérica

2018
●●●●

ORACLE líder en diferentes industrias a nivel mundial



El Primer Mayorista de
Soluciones de Latinoamérica

2018

GRACIAS

Descarga nuestra APP y síguenos en nuestros
canales de comunicación



NEXSYS

El Primer Mayorista de Soluciones de Latinoamérica